

INCIDENTE OPERACIONAL

Cambio de Comportamiento del Sistema de Leads

Peru — Todos los productos

Fecha: 14 agosto 2026 Periodo: 1 jul — 14 ago 2026

Alcance: Todos los productos Peru

RESUMEN EJECUTIVO

Entre el 4 y el 6 de agosto de 2026 se detectó un cambio en el comportamiento del sistema de leads para Perú. Los operadores continúan trabajando de la misma forma — registrando las mismas notas de objeción en las mismas proporciones — pero el sistema ahora interpreta ciertas notas como rechazos terminales (status 20), en lugar de mantener el lead activo para retrabajo. El cambio afecta a todos los productos de Perú y las ventas han caído a cero desde el 13 de agosto.

1. Qué hace el operador

Durante una llamada, el operador registra un **cancel_comment** que describe la objeción del cliente. Estos comentarios son notas de trabajo que documentan la reacción del cliente durante la conversación.

Los comentarios más frecuentes:

CANCEL_COMMENT	% EN JULIO	% EN AGOSTO
Too many attempts to reach	26.4%	26.1%
Nostra rating: true	25.2%	24.0%

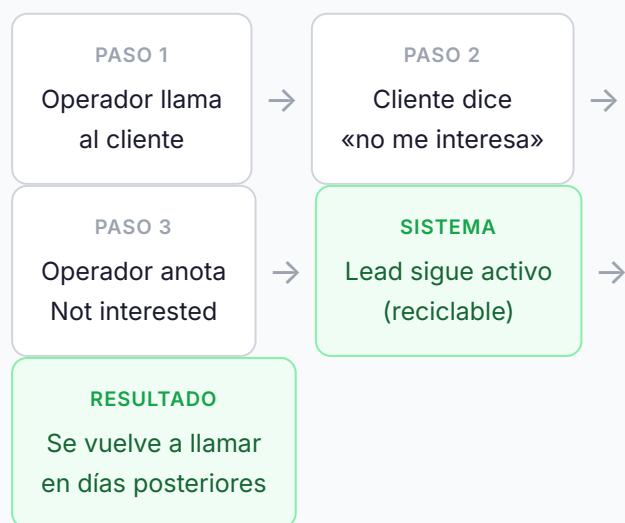
CANCEL_COMMENT	% EN JULIO	% EN AGOSTO
Not interested	15.1%	13.6%
Duplicate	8.3%	9.8%
Client has no money	8.1%	8.8%
Refused to make a deposit	2.3%	3.2%
Too expensive	1.5%	2.0%

Hallazgo clave: La distribución es prácticamente idéntica entre julio y agosto. Los operadores no cambiaron su comportamiento.

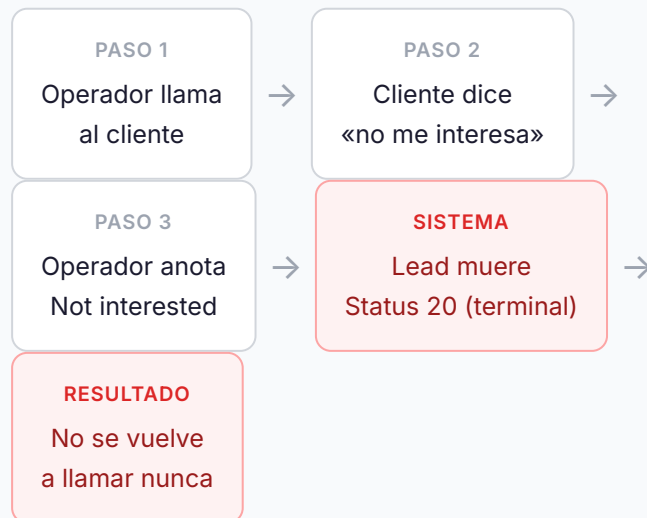
2. Cómo cambió el sistema

El cambio está en cómo el sistema procesa el cancel_comment. Antes, ciertos comentarios mantenían el lead activo para retrabajo. Ahora, esos mismos comentarios generan un rechazo terminal (status 20).

ANTES (JULIO — 3 AGOSTO)



DESPUÉS (6 AGOSTO EN ADELANTE)



El operador ejecuta la misma acción en ambos escenarios. La diferencia es exclusivamente la respuesta del sistema.

3. Qué cancel_comments fueron afectados

No todos cambiaron. El cambio aplica a un subconjunto específico:

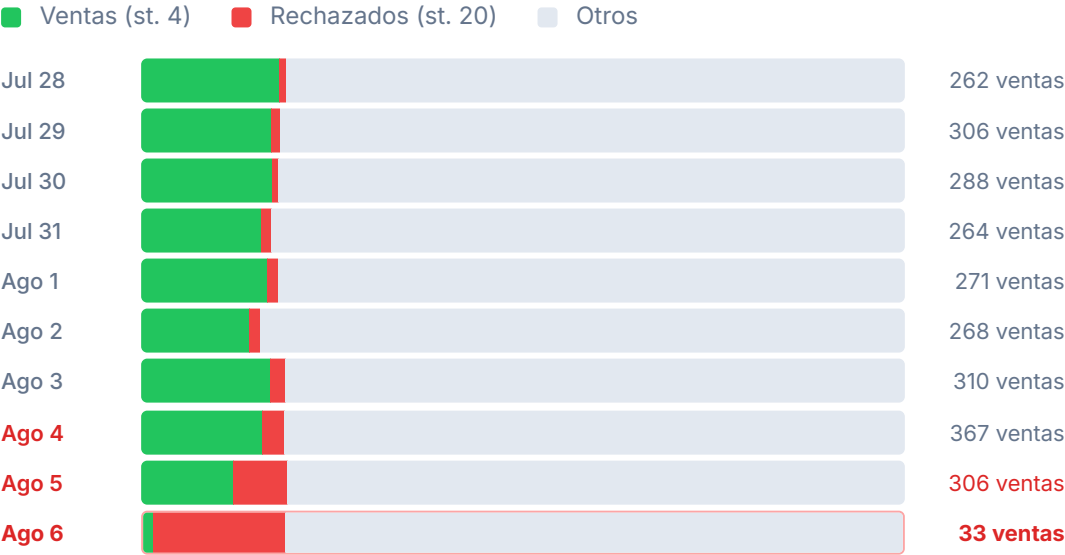
CANCEL_COMMENT	JULIO	AGOSTO	ESTADO
Not interested	Lead activo	Status 20 (terminal)	Afectado
Client has no money	Lead activo	Status 20 (terminal)	Afectado
Too expensive	Lead activo	Status 20 (terminal)	Afectado
Already bought	Lead activo	Status 20 (terminal)	Afectado
Refused to make a deposit	Status 6	Status 6	Sin cambio

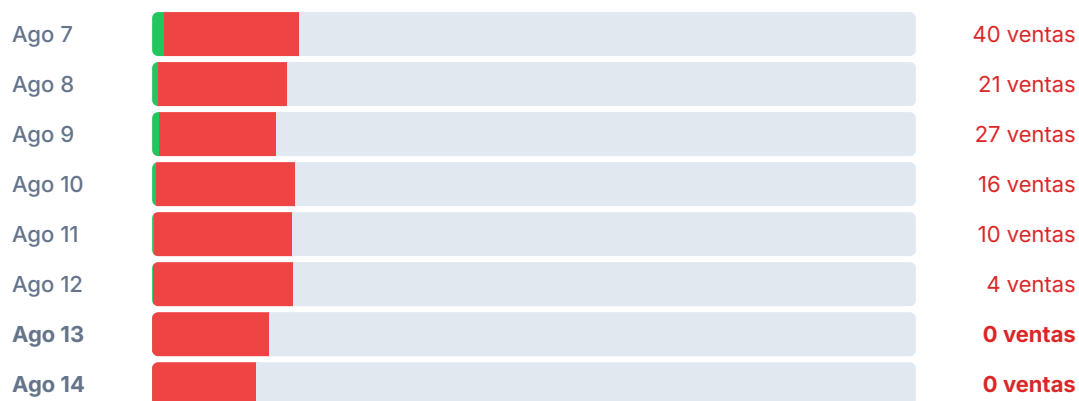
CANCEL_COMMENT	JULIO	AGOSTO	ESTADO
Too many attempts to reach	Status 6	Status 6	Sin cambio
Wrong number	Status 6	Status 6	Sin cambio
Duplicate	Status 6	Status 6	Sin cambio
Nostra rating: true	Status 6	Status 6	Sin cambio
Number is out of service	Status 6	Status 6	Sin cambio

Patrón: Los cancel_comments que describen objeciones del cliente sobre el producto ahora generan rechazo terminal. Los de problemas de contactabilidad o razones operativas no cambiaron.

4. Timeline del cambio — Todo Perú

El cambio se propagó gradualmente entre el 4 y el 6 de agosto. Ventas vs rechazos terminales para **todos los productos de Perú**:





El 5 de agosto las ventas ya habían caído un 25%. El 6 cayeron un 89%. Para el 13 de agosto llegaron a cero.

5. Impacto por producto

Leads «Not interested» que reciben status 20 (terminal) en agosto vs julio, por producto:

pe_ama_broten_mixto Jul → st.20: 19 (0.6%) Ago → st.20: 1,463 (78.5%)	Pe_ama_crd_pt Jul → st.20: 15 (1.4%) Ago → st.20: 245 (64.3%)
Pe_ama_calmano_vario Jul → st.20: 5 (0.8%) Ago → st.20: 100 (69.4%)	Pe_ama_kettochi_gom Jul → st.20: 4 (0.9%) Ago → st.20: 135 (63.1%)
Pe_ama_liluama Jul → st.20: 4 (1.3%) Ago → st.20: 51 (63.0%)	Pe_ama_zxn_GGL Jul → st.20: 0 (0%) Ago → st.20: 18 (94.7%)
Pe_ama_calmano_hemo Jul → st.20: 1 (1.0%) Ago → st.20: 74 (66.1%)	pe_ama_flxcl_low Jul → st.20: 3 (1.0%) Ago → st.20: 17 (53.1%)

En julio, el status 20 para leads con objeción era inferior al 2%. En agosto, entre el 53% y el 95% de esos leads reciben status 20.

6. Cómo afecta la operación

JULIO (SISTEMA ANTERIOR)	AGOSTO (SISTEMA ACTUAL)
✓ Leads con objeción se mantienen activos ✓ Se programan para retrabajo posterior ✓ Operadores reintentan con otro enfoque ✓ Pool de leads re TRABAJABLES alimenta la operación ✓ ~260-310 ventas diarias en todo Perú	✗ Leads con objeción se descartan permanentemente ✗ Salen del flujo de trabajo ✗ No hay segunda oportunidad ✗ Pool de leads re TRABAJABLES se agotó ✗ 0 ventas diarias desde el 13 de agosto

Los cancel_comments afectados representan **~37% de todos los cancel_comments** de la operación. Al convertirlos en rechazos terminales, el sistema descarta permanentemente más de un tercio de los leads que antes se re TRABAJABAN.

7. Hipótesis alternativas descartadas

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN	RESULTADO
Faltan operadores	Agosto tiene igual o más operadores activos	Descartada
Cayeron los leads entrantes	Agosto tiene más leads diarios que julio	Descartada
		Descartada

HIPÓTESIS	VERIFICACIÓN	RESULTADO
Operadores dejaron de trabajar	cancel_comments en proporciones idénticas	
Problema de un solo producto	Todos los productos muestran el mismo patrón	Descartada
Cambio en el sistema de leads	Status 20 masivo desde ago 4-6 para 4 cancel_comments	Confirmada

8. Acción requerida

El cambio necesita ser revisado con el equipo técnico del lead server:

- Confirmar quién activó la regla que asigna status 20 a los cancel_comments de objeción
- Determinar si fue intencional o un efecto secundario de otro cambio
- Evaluar si debe revertirse, ajustarse, o si hay una razón de negocio para mantenerla
- Los leads que ya recibieron status 20 desde el 6 de agosto podrían requerir reasignación manual

Версия на русском языке

Тот же отчёт / El mismo informe

ОПЕРАЦИОННЫЙ ИНЦИДЕНТ

Изменение поведения системы лидов

Перу — Все продукты

Дата: 14 августа 2026 Период: 1 июл — 14 авг 2026

Охват: Все продукты Перу

КРАТКОЕ РЕЗЮМЕ

Между 4 и 6 августа 2026 года обнаружено изменение в поведении системы лидов по Перу. Операторы продолжают работать так же — фиксируют те же заметки об объекциях в тех же пропорциях — но система теперь интерпретирует некоторые из них как терминальный отказ (статус 20), вместо того чтобы оставлять лид активным для повторной обработки. Изменение затрагивает все продукты Перу, продажи упали до нуля с 13 августа.

1. Что делает оператор

Во время звонка оператор фиксирует в CRM **cancel_comment** — заметку об объекции клиента. Это рабочие заметки, документирующие реакцию клиента во время разговора.

Наиболее частые комментарии:

CANCEL_COMMENT	% В ИЮЛЕ	% В АВГУСТЕ
Too many attempts to reach	26.4%	26.1%
Nostra rating: true	25.2%	24.0%
Not interested	15.1%	13.6%
Duplicate	8.3%	9.8%

CANCEL_COMMENT	% В ИЮЛЕ	% В АВГУСТЕ
Client has no money	8.1%	8.8%
Refused to make a deposit	2.3%	3.2%
Too expensive	1.5%	2.0%

Ключевой вывод: Распределение практически идентично в июле и августе. Операторы не меняли своё поведение.

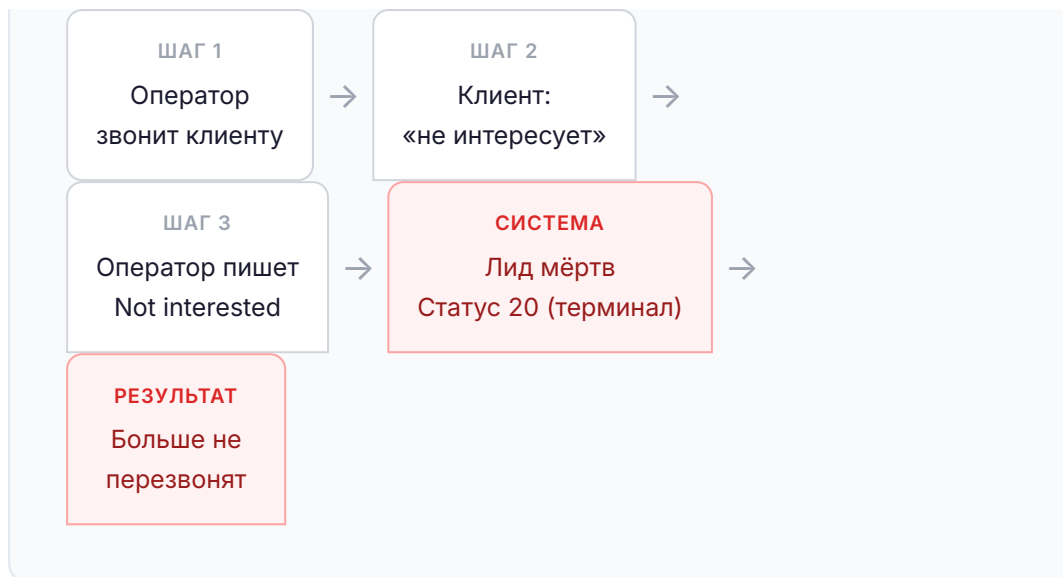
2. Что изменилось в системе

Изменилась обработка cancel_comment системой. Раньше определённые комментарии оставляли лид активным для повторного прозвона. Теперь те же комментарии приводят к терминальному отказу (статус 20).

ДО (ИЮЛЬ — 3 АВГУСТА)



ПОСЛЕ (С 6 АВГУСТА)



Оператор выполняет то же действие в обоих сценариях. Разница исключительно в реакции системы.

3. Какие cancel_comments затронуты

Изменились не все. Затронута конкретная группа:

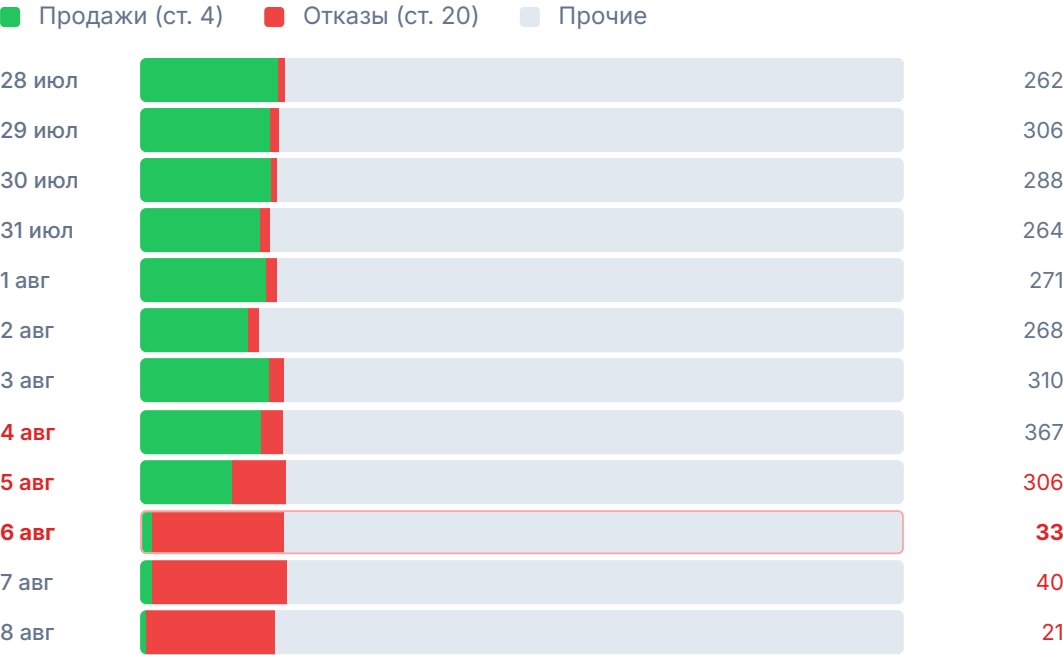
CANCEL_COMMENT	ИЮЛЬ	АВГУСТ	СТАТУС
Not interested	Лид активен	Статус 20 (терминал)	Затронут
Client has no money	Лид активен	Статус 20 (терминал)	Затронут
Too expensive	Лид активен	Статус 20 (терминал)	Затронут
Already bought	Лид активен	Статус 20 (терминал)	Затронут
Refused to make a deposit	Статус 6	Статус 6	Без изменений
Too many attempts to reach	Статус 6	Статус 6	Без изменений

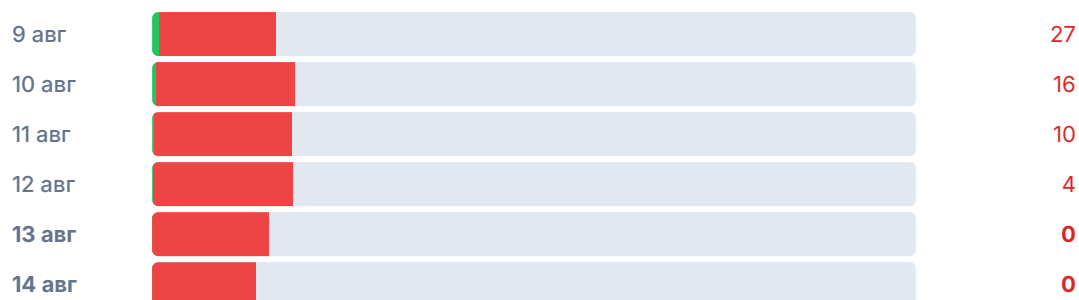
CANCEL_COMMENT	ИЮЛЬ	АВГУСТ	СТАТУС
Wrong number	Статус 6	Статус 6	Без изменений
Duplicate	Статус 6	Статус 6	Без изменений
Nostra rating: true	Статус 6	Статус 6	Без изменений
Number is out of service	Статус 6	Статус 6	Без изменений

Паттерн: Комментарии, описывающие objections клиента по продукту, теперь вызывают терминальный отказ. Комментарии о проблемах связи или операционных причинах не изменились.

4. Таймлайн изменения — Всё Перу

Изменение распространялось постепенно с 4 по 6 августа. Продажи vs терминальные отказы по **всем продуктам Перу**:





5 августа продажи упали на 25%. 6 августа — на 89%. К 13 августа достигли нуля.

5. Влияние по продуктам

Лиды «Not interested», получившие статус 20 (терминал) в августе vs июле:

pe_ama_broten_mixto Июл → ст.20: 19 (0.6%) Авг → ст.20: 1,463 (78.5%)	Pe_ama_crd_pt Июл → ст.20: 15 (1.4%) Авг → ст.20: 245 (64.3%)
Pe_ama_calmano_vario Июл → ст.20: 5 (0.8%) Авг → ст.20: 100 (69.4%)	Pe_ama_kettochi_gom Июл → ст.20: 4 (0.9%) Авг → ст.20: 135 (63.1%)
Pe_ama_liluama Июл → ст.20: 4 (1.3%) Авг → ст.20: 51 (63.0%)	Pe_ama_zxn_GGL Июл → ст.20: 0 (0%) Авг → ст.20: 18 (94.7%)
Pe_ama_calmano_hemo Июл → ст.20: 1 (1.0%) Авг → ст.20: 74 (66.1%)	pe_ama_flxcl_low Июл → ст.20: 3 (1.0%) Авг → ст.20: 17 (53.1%)

6. Влияние на операцию

ИЮЛЬ (ПРЕЖНЯЯ СИСТЕМА)	АВГУСТ (ТЕКУЩАЯ СИСТЕМА)
✓ Лиды с обьекциями остаются активными ✓ Назначаются на повторную обработку ✓ Операторы перезванивают с другим подходом ✓ Пул ретрабаживаемых лидов питает операцию ✓ ~260-310 продаж в день	✗ Лиды с обьекциями безвозвратно отклоняются ✗ Выходят из рабочего потока навсегда ✗ Второй шанс невозможен ✗ Пул ретрабаживаемых лидов исчерпан ✗ 0 продаж в день с 13 августа

Затронутые cancel_comments составляют **~37% всех cancel_comments**. Система безвозвратно отклоняет более трети лидов, которые раньше ретрабаживались.

7. Отклонённые гипотезы

ГИПОТЕЗА	ПРОВЕРКА	РЕЗУЛЬТАТ
Нехватка операторов	В августе столько же или больше операторов	Отклонена
Упал трафик лидов	В августе больше лидов в день	Отклонена
Операторы перестали работать	cancel_comments в тех же пропорциях	Отклонена
Проблема одного продукта	Все продукты показывают тот же паттерн	Отклонена
Изменение в системе лидов	Статус 20 массово с 4-6 августа для 4 cancel_comments	Подтверждена

8. Необходимые действия

Изменение требует проверки с технической командой лид-сервера:

- Подтвердить, кто активировал правило назначения статуса 20
- Определить, было ли это намеренным или побочным эффектом
- Оценить, нужно ли откатить, скорректировать, или есть бизнес-причина сохранить
- Лиды со статусом 20 с 6 августа могут потребовать ручного переназначения